

# Informationen zu den Internet-Produkten (Leistungsbeschreibung) für Privat- und Geschäftskunden der Breitbandversorgung Neckar-Odenwald Kunden GmbH Stand: 01.03.2020



## 1. TONI INTERNET

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Produkte die Internet-Zugang über den Glasfaseranschluss der der Breitbandversorgung Neckar-Odenwald Kunden GmbH (BBV) bieten.

Privatkunden	Geschäftskunden	
<ul style="list-style-type: none"> <li>toni basic</li> <li>toni family</li> <li>toni family +</li> <li>toni giga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>work</li> <li>toni work basic</li> <li>toni work</li> <li>toni work +</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pro</li> <li>toni pro</li> <li>toni pro+</li> <li>toni progiga</li> </ul>

### 1.1 Bandbreite

BBV garantiert folgende Bandbreite auf dem Glasfasernetz der BBV, also zwischen dem Glasfaserabschluss (ONT) beim Endkunden und dem zentralen Netzknoten in der Gemeinde:

	Geschwindigkeit zum Kunden (Download)	Geschwindigkeit vom Kunden (Upload)
<b>toni basic, toni work basic, toni pro</b>	100 MBit/s	100 MBit/s
<b>toni family, toni work</b>	200 MBit/s	200 MBit/s
<b>toni family +, toni work+</b>	300 MBit/s	300 MBit/s
<b>toni pro +</b>	400 MBit/s	400 MBit/s
<b>toni giga, toni pro giga</b>	1 GBit/s	1 GBit/s

Die vom Kunden tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit kann abhängig von den physikalischen und technischen Merkmalen der vom Endkunden eingesetzten Router und Endgeräte sowie der vor Ort vorhandenen Hausverkabelung hinter dem Glasfaseranschluss abweichen. Die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit liegt außerhalb der Verantwortung der BBV und ist nicht durch die BBV beeinflussbar. Der Kunde kann die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit jederzeit z. B. durch Nutzung der Webseite der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate überprüfen, die unter <https://breitbandmessung.de/test> zur Verfügung gestellt wird. Eine andere Quelle für einen Geschwindigkeitstest ist z. B. <http://speedtest.net>.

### 1.2 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internetdienstes beträgt 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

### 1.3 Wunschtermin

Der Kunde kann einen Wunschtermin für die Aufschaltung eines toni-Produktes angeben. Damit soll ermöglicht werden, dass der Kunde die besonderen Konditionen für den Glas- und Hausanschluss während der Vorvermarktungs- und Bauphase wahrnehmen kann, obwohl evtl. noch ein Vertrag mit einem anderen Anbieter besteht.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Wunschtermin keine Verpflichtung zur Zurverfügungstellung der Dienstleistung durch BBV darstellt. Ein Produkt kann erst zur Verfügung gestellt werden, wenn der Haus- und Glasfaseranschluss fertiggestellt und der Glasfaseranschluss aktiviert wurde.

Der Hausanschluss und auch der Glasfaseranschluss werden zu einem von BBV zu bestimmenden Zeitpunkt gebaut.

Der Wunschtermin kann maximal 24 Monate nach Vertragsunterzeichnung sein.

### 1.4 IP-Adressen

Nach Aufbau der Verbindung wird in der Regel eine neue IP-Adresse zugeteilt. BBV wird versuchen, dem Kunden eine IPv4 Adresse zuzuweisen. Bei IPv4 Adressknappheit behält sich BBV das Recht vor, stattdessen eine IPv6 Adresse oder im Bedarfsfall Carrier Grade NAT einzusetzen. Auf Wunsch stellt BBV dem Kunden kostenpflichtig eine feste IP-Adresse zur Verfügung. IP Adressen werden bei Privatkundentarifen grundsätzlich dynamisch vergeben. Bei den

Geschäftskundentarifen **toni pro**, **toni pro+** und **toni pro giga** ist eine (1) feste IP Adresse bereits enthalten, bei den Geschäftskundentarifen **toni work basic**, **toni work** und **toni work+** kann sie als zusätzliche, kostenpflichtige Option hinzugebucht werden. Reverse DNS (rDNS) ist grundsätzlich sowohl für IPv4 als auch für IPv6 Adressen möglich.

## 2. RECHNUNGSSTELLUNG

Nach Inbetriebnahme des Anschlusses erhält der Kunde die Rechnung auf dem Endkundenportal der BBV zum Download angeboten. Alternativ kann der Kunde einen kostenpflichtige Versand einer ausgedruckten Rechnung per Post abonnieren. Hier werden monatlich wiederkehrende und einmalige Entgelt sowie die geführten Gespräche nach aktueller Preisliste berechnet und aufgeführt.

## 3. VERTRAGSLAUFZEITEN UND KÜNDIGUNGSFRISTEN

Für die Produkte und Optionen der BBV gelten folgende Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen:

	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Automatische Verlängerung
<b>toni basic, toni work basic, toni pro</b>	24 Monate	1 Monate vor Vertragsende	12 Monate
<b>toni family, toni family+, toni giga, toni work basic, toni work, toni pro+, toni giga pro</b>	12 Monate	1 Monate vor Vertragsende	12 Monate
<b>Alle Optionen zum Internet-Produkt</b>	3 Monate	1 Monat vor Vertragsende	3 Monate

Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Aktivierung des jeweiligen Produktes.

Verträge werden automatisch verlängert, wenn sie nicht vor Erreichen der Kündigungsfrist vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder Ablauf der Verlängerung schriftlich vom Kunden gekündigt werden.

Zusatzoptionen, die zu einem **toni**-Vertrag hinzugebucht wurden, enden spätestens mit dem Ende des **toni**-Vertrages.

## 4. ENTSTÖRUNG

### 4.1 Allgemeine Entstörung

Eine Störung des Kundenanschlusses kann während der Geschäftszeiten montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr gemeldet werden.

### 4.2 Entstörungsprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht sowohl auf der Auftragsbestätigung als auch auf der Webseite der Regionalgesellschaft. Bei Eingang der Störungsmeldung wird unverzüglich geprüft, ob es sich um eine Störung im BBV-Netz handelt oder in Fremdnetzen. Wenn die Störung durch Fremdnetze verursacht wird, gelten die jeweiligen Entstörungsfristen des Fremdnetzbetreibers. Im Weiteren werden die Störungen klassifiziert und bearbeitet.

### 4.3 Entstörungsleistung

BBV ist für das ordnungsgemäße Funktionieren der von ihr zur Verfügung gestellten Infrastruktur und Dienstleistungen verantwortlich.

Falls im Rahmen eines vom Kunden ausgelösten Entstörungsprozesses zu einem Technikerbesuch beim Kunden kommt und der Techniker keine Störung im Verantwortungsbereich der BBV feststellen kann, berechnet BBV eine einmalige Aufwandsentschädigung. Die Preise finden Sie auf der Webseite der jeweiligen Regionalgesellschaft.